Manual de Usuario

Sistema Citas Web

Caja Costarricense del Seguro Social

Versión 1.0

Fecha: 15-12-2014

Contenido

1. Inicio

El Sistema CitasWeb presentará como pantalla de Bienvenida al usuario tal como se muestra en la figura 1.

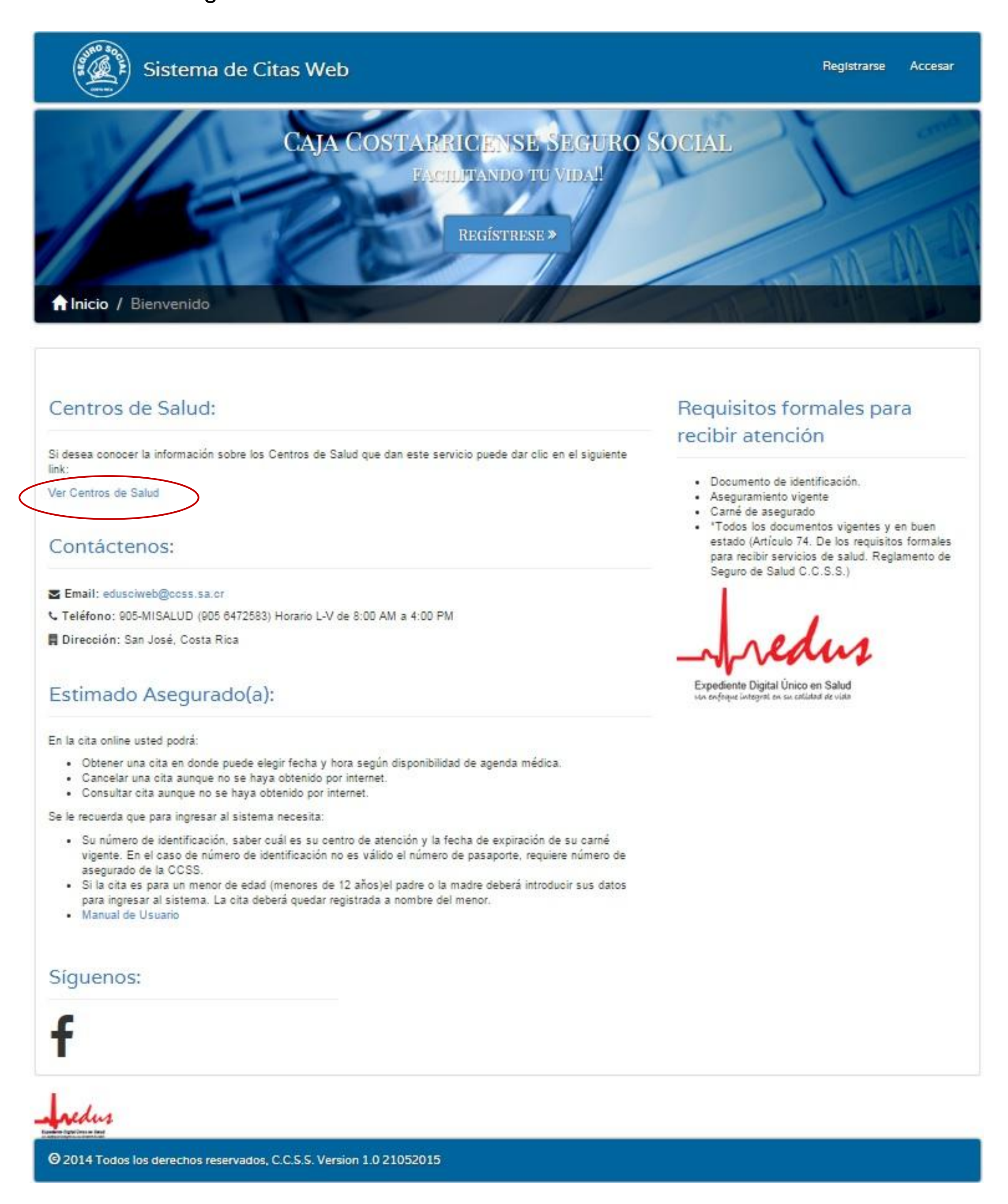
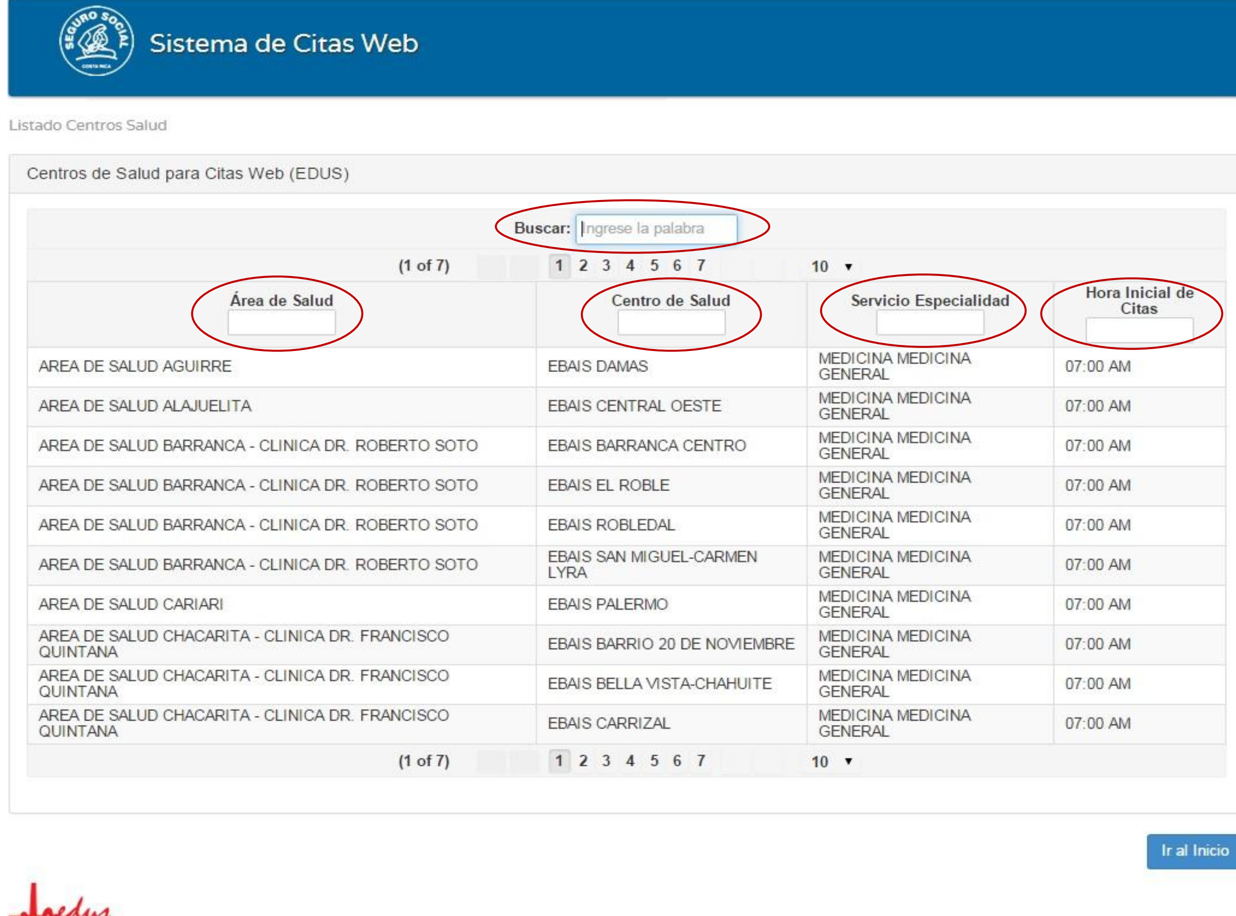


Figura 1 Pantalla de Inicio

En esta pantalla se le muestra al usuario información sobre los requisitos con los que debe contar para poder utilizar correctamente el sistema.

2. Ver Centros de Salud

Si usted desea conocer la lista de Centros de Salud que tiene el Sistema EDUS debe dar clic en el link señalado en la Figura 1. Una vez seleccionado dicha opción se le mostrará el listado como se muestra a continuación:



Área de Salud	Centro de Salud	Servicio Especialidad	Hora Inicial de Citas
AREA DE SALUD AGUIRRE	EBAIS DAMAS	MEDICINA MEDICINA GENERAL	07:00 AM
AREA DE SALUD ALAJUELITA	EBAIS CENTRAL OESTE	MEDICINA MEDICINA GENERAL	07:00 AM
AREA DE SALUD BARRANCA - CLINICA DR. ROBERTO SOTO	EBAIS BARRANCA CENTRO	MEDICINA MEDICINA GENERAL	07:00 AM
AREA DE SALUD BARRANCA - CLINICA DR. ROBERTO SOTO	EBAIS EL ROBLE	MEDICINA MEDICINA GENERAL	07:00 AM
AREA DE SALUD BARRANCA - CLINICA DR. ROBERTO SOTO	EBAIS ROBLEDAL	MEDICINA MEDICINA GENERAL	07:00 AM
AREA DE SALUD BARRANCA - CLINICA DR. ROBERTO SOTO	EBAIS SAN MIGUEL-CARMEN LYRA	MEDICINA MEDICINA GENERAL	07:00 AM
AREA DE SALUD CARIARI	EBAIS PALERMO	MEDICINA MEDICINA GENERAL	07:00 AM
AREA DE SALUD CHACARITA - CLINICA DR. FRANCISCO QUINTANA	EBAIS BARRIO 20 DE NOVIEMBRE	MEDICINA MEDICINA GENERAL	07:00 AM
AREA DE SALUD CHACARITA - CLINICA DR. FRANCISCO QUINTANA	EBAIS BELLA VISTA-CHAHUITE	MEDICINA MEDICINA GENERAL	07:00 AM
AREA DE SALUD CHACARITA - CLINICA DR. FRANCISCO QUINTANA	EBAIS CARRIZAL	MEDICINA MEDICINA GENERAL	07:00 AM



Figura 1.1 Listado de Centros de Salud para Citas Web

En esta pantalla usted tendrá la opción de filtrar su búsqueda ya sea por Área de Salud, Centro de Salud, Servicio Especialidad, Hora Inicial de la Cita o bien una búsqueda General. Esto mediante los campos de texto señalados en la figura 1.1.

Además, usted tendrá la opción de devolverse al Portal de C.C.S.S dando clic sobre el ícono de C.C.S.S o bien en la etiqueta “Sistema de Citas Web”.

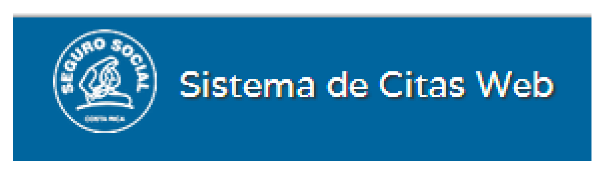


Figura 2.2 Icono y Etiqueta

3. Registrar o Regístrese



Figura 3.1 Opción Registrarse o Regístrese

Al hacer clic en cualquiera de dichas opciones se le desplegará la siguiente pantalla:

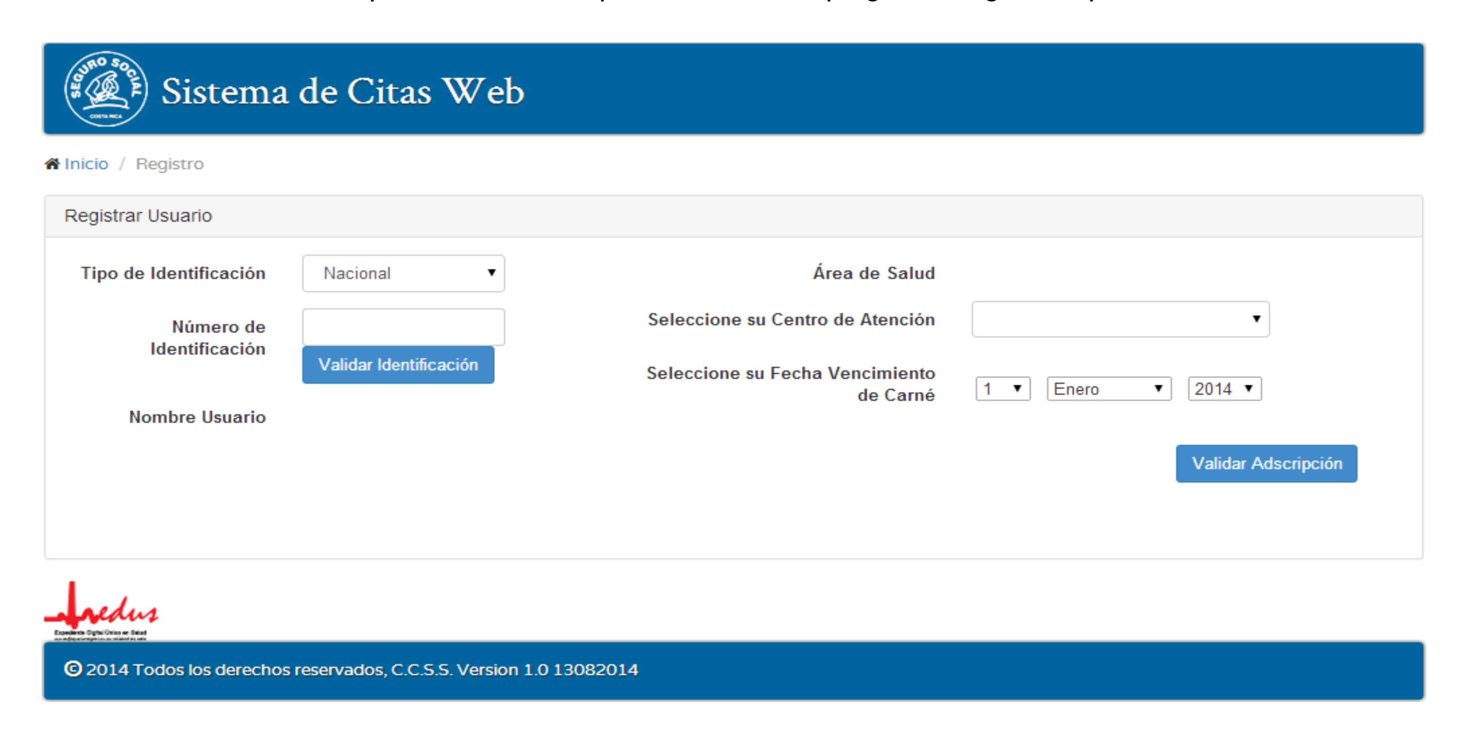


Figura 3.2 Pantalla Registro

Una vez aquí usted deberá ingresar los datos que se le solicitan. Los cuales son los siguientes:

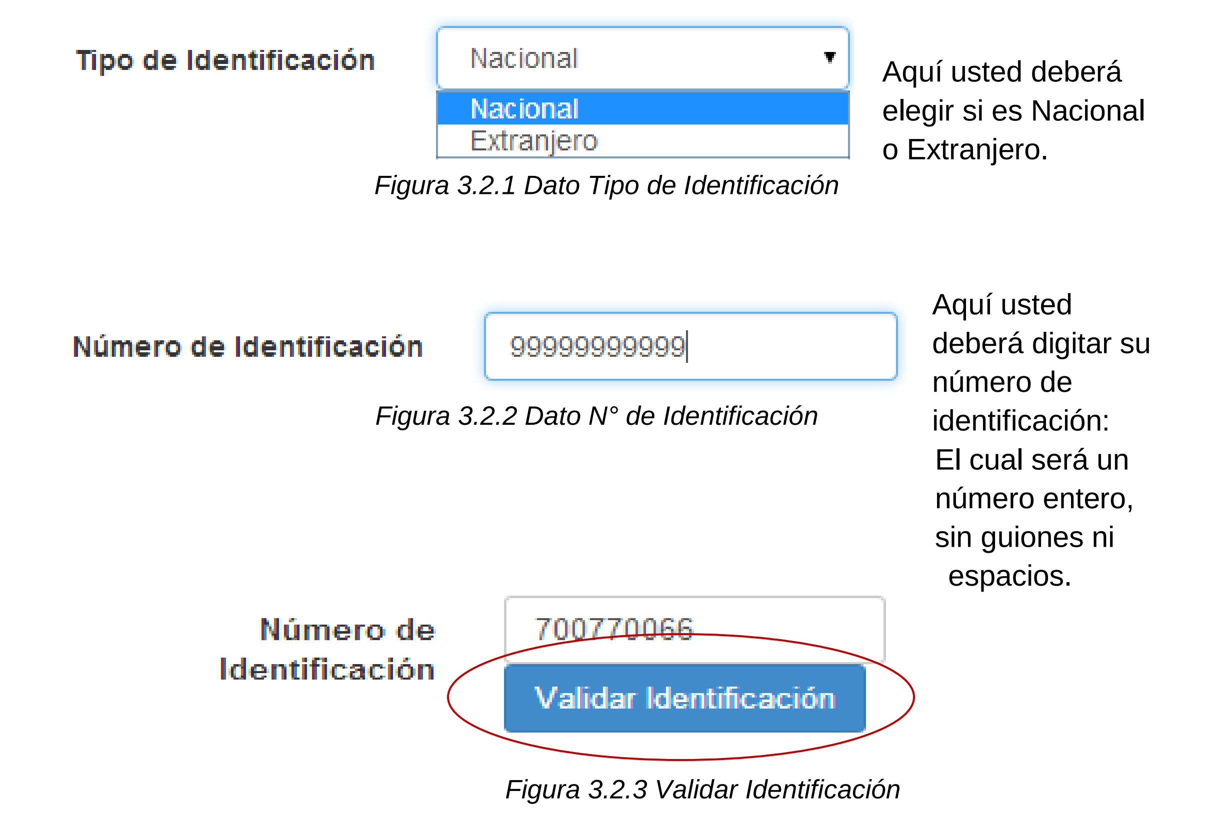


Figura 3.2.1 Dato Tipo de Identificación

Figura 3.2.2 Dato N° de Identificación

Figura 3.2.3 Validar Identificación

Al ingresar el número de identificación correctamente y dar clic en el botón Validar Identificación (Figura 3.2.3), se le cargarán los datos Nombre del Usuario y el Área de Salud correspondiente.





Figura 3.2.4 Datos Nombre Usuario y Área Salud

Si usted es Nacional e ingresa el número de identificación y este no cumple con el formato de 9 dígitos se le presentará el siguiente mensaje:

El número de identificación debe cumplir con el siguiente formato, por ejemplo: 102340567

Figura 3.2.5 Formato Identificación No Cumple 9 Dígitos

Si usted es Extranjero e ingresa su número de identificación y este no cumple con el formato de 11 dígitos se le presentará el siguiente mensaje de error:

El número de identificación debe cumplir con el siguiente formato, por ejemplo: 10023400567

Figura 3.2.6 Formato Identificación No Cumple 11 Dígitos

Si usted no está adscrito a ningún centro de salud se le presentará el siguiente mensaje y no podrá continuar con el registro:

El número de identificación indicado no está adscrito a ningún Ebais, debe presentarse en el Ebais y solicitar que se le adscriban al SIAC.

Figura 3.2.7 Usuario No Adscrito

Si usted está adscrito a algún Centro de salud podrá continuar. Se le mostrarán los centros de salud (EBAIS) pertenecientes al Área de Salud correspondiente y deberá seleccionar al que usted concierne.

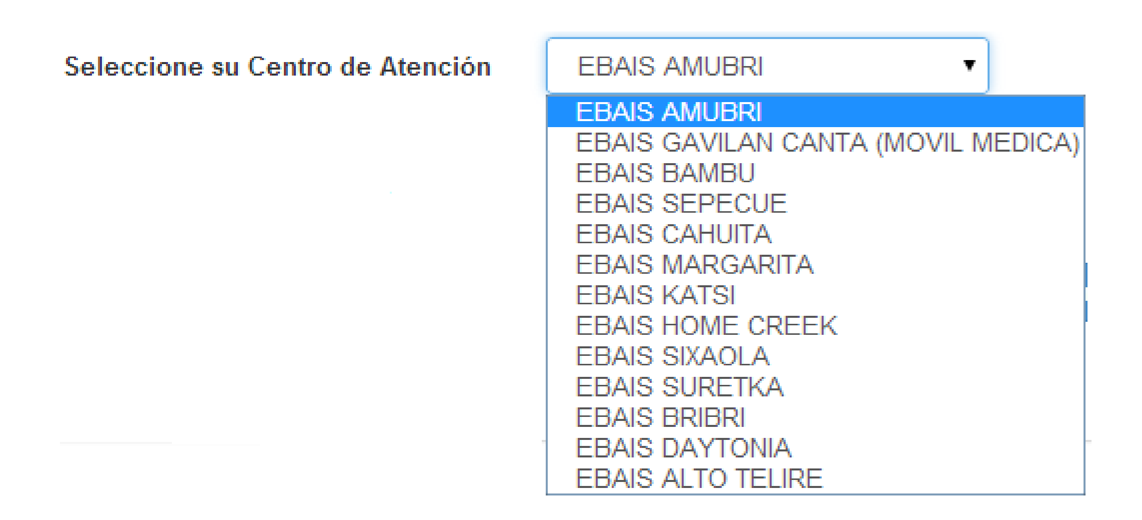


Figura 3.2.8 Dato Centro Salud

Además usted deberá ingresar la fecha en que su carné expira.

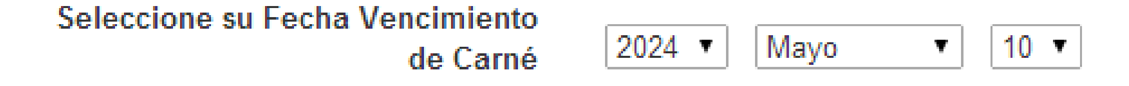


Figura 3.2.9 Dato Fecha Vencimiento Carné

Una vez ingresados los datos que se le solicita usted dará clic en el botón Validar Adscripción.

El dato número identificación es requerido, por lo cual si no es digitado se le mostrará el siguiente error:

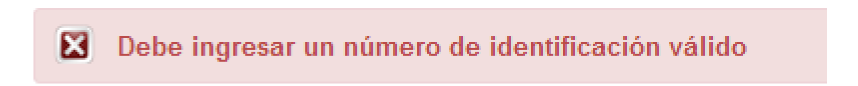


Figura 3.2.10 Identificación requerida

Si usted ingresa su número de identificación pero este no es validado, no se cargará su nombre ni el Área de Salud, por lo tanto no podrá seleccionar su Centro de Atención y se le mostrará el siguiente mensaje:

No puede registrarse pues no hay centros de atención activos para citas por web.

Figura 3.2.11 No hay Centro de Atención

Si los datos son incorrectos se le presentará el siguiente mensaje:

Los datos de Código de centro de atención y/o Fecha de vencimiento del carné son incorrectos, verifique los datos

Figura 3.2.12 Datos Incorrectos

Si sus datos son correctos, se le pedirá ingresar otros datos:

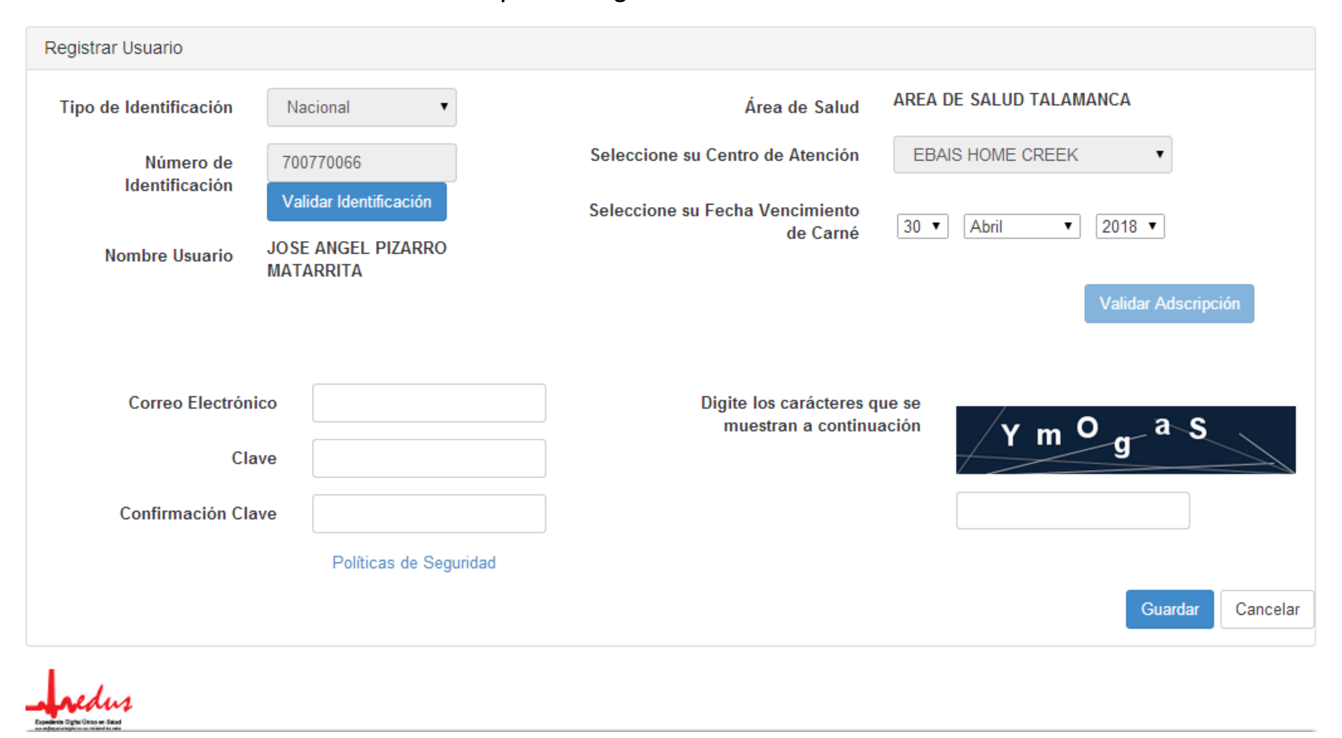
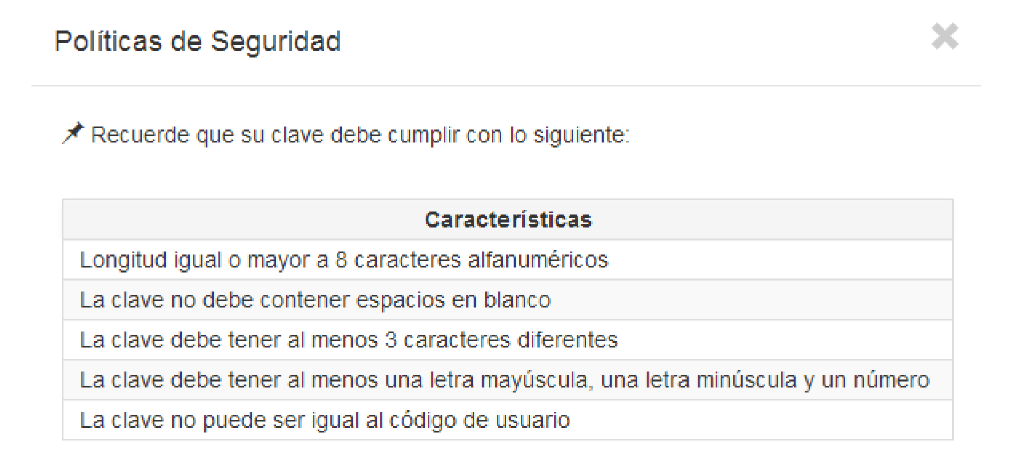


Figura 3.2.13 Datos Correctos

En estos campos deberá ingresar su correo electrónico, una clave que debe cumplir con las siguientes políticas de seguridad, las cuales podrá ver al darle clic en el icono enlace: Políticas de Seguridad



Características
Longitud igual o mayor a 8 caracteres alfanuméricos
La clave no debe contener espacios en blanco
La clave debe tener al menos 3 caracteres diferentes
La clave debe tener al menos una letra mayúscula, una letra minúscula y un número
La clave no puede ser igual al código de usuario

Figura 3.2.14 Políticas de Seguridad

Además, debe confirmar la contraseña e ingresar los caracteres que se presentan en el recuadro en negro (captcha), por ejemplo:



Figura 3.2.15 Captcha

Ya ingresados los datos, usted deberá dar clic en el botón Guardar para que el proceso de Registro sea llevado a cabo.

- Si todo es correcto se le direccionará a la página de Iniciar Sesión, donde usted digitará los datos que proporcionó al momento de registrarse.



Figura 3.2.16 Iniciar Sesión Registro

- Si usted ya posee una cuenta e intenta registrarse de nuevo, el sistema le enviará un mensaje indicando que ya existe una cuenta para ese usuario y pide a la vez iniciar sesión con los datos que se registró por primera vez.

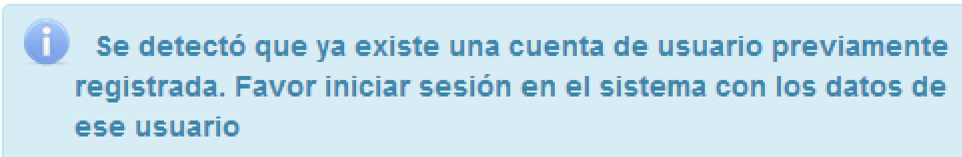


Figura 3.2.17 Mensaje para Usuario previamente registrado.

4. Iniciar Sesión



Figura 4.1 Opción Iniciar Sesión

Al hacer clic en la opción señalada (Accesar) se le desplegará la siguiente pantalla:

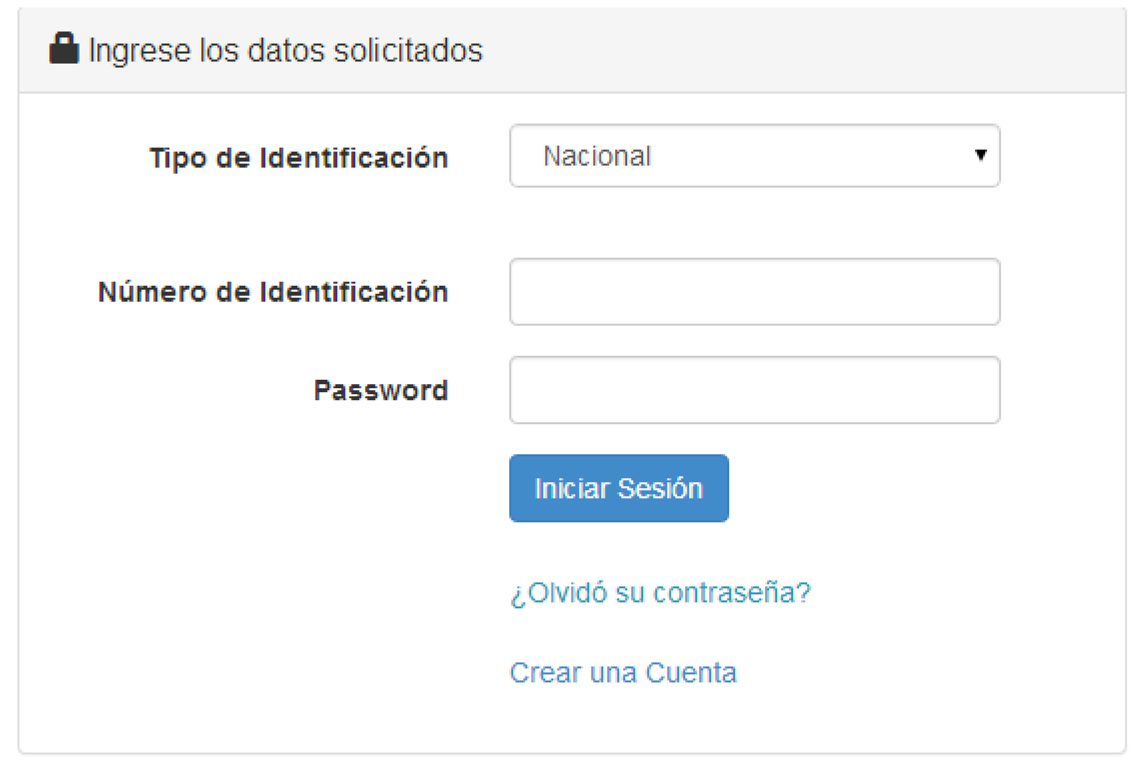


Figura 4.2 Iniciar Sesión

Aquí usted seleccionará su tipo de identificación (extranjero o nacional), ingresar su número de identificación y la contraseña. Dará clic al botón Iniciar Sesión.

Si usted es Nacional e ingresa el número de identificación y este no cumple con el formato de 9 dígitos se le presentará el siguiente mensaje:

El número de identificación debe cumplir con el siguiente formato, por ejemplo: 102340567

Figura 4.2.1 Formato Identificación No Cumple 9 Dígitos

Si usted es Extranjero e ingresa su número de identificación y este no cumple con el formato de 11 dígitos se le presentará el siguiente mensaje de error:

El número de identificación debe cumplir con el siguiente formato, por ejemplo: 10023400567

Figura 4.2.2 Formato Identificación No Cumple 11 Dígitos

Si los datos son incorrectos se le presentará el siguiente mensaje:

Datos de inicio de sesión incorrectos

Figura 4.2.3 Datos Incorrectos

Si usted es menor de 12 años, el sistema le impedirá iniciar sesión y le presentará el siguiente mensaje:

La gestión de las citas para menores de 12 años por este sistema deben ser tramitadas por el padre o la madre previamente registrados en la adscripción.

Figura 4.2.4 Error menor de 12 años

Si la información proporcionada es correcta se le mostrará la siguiente pantalla:



Figura 4.3 Listar Citas

Si usted posee citas y desea imprimir el comprobante de la cita que usted selecciona, debe dar clic en el botón Comprobante y se descargará dicho comprobante que usted podrá imprimir.

El comprobante se verá de la siguiente manera:



Caja Costarricense de Seguro Social
EBAIS CAHUITA
Comprobante para cita

Cita N° 201500040380

Fecha de la Cita: **28/05/2015**
Hora de Cita: 03:00 P.M.

701120018 **HELEN SIMONS WILSON**

Servicio	MEDICINA	Especialidad	MEDICINA GENERAL
Enfasis	NO APLICA		
Sección	CONSULTORIOS	Consultorio	CONSULTORIO MED.GENERAL
Médico	**WENDY MELISSA CHACON CAMBRONERO**		

Favor presentarse 15 minutos antes de la hora de la cita al Centro de Salud con carné, cédula, orden patronal o documento de aseguramiento al dia.

En caso de no poder asistir a su cita favor proceder a cancelar la cita via web o bien llamar al teléfono 905-MISALUD (905 6472583) Horario L-V de 8:00 AM a 4:00 PM

Tenga presente que con más de 2 ausencias consecutivas no podrá gestionar futuras citas por medio web.

Emisión *28-may-2015 a las 10:30 AM* *Generado por:* *CitasWeb*

Figura 4.3.1 Descargar Comprobante

En caso de que usted no posea citas se le mostrará la pantalla de la siguiente forma:

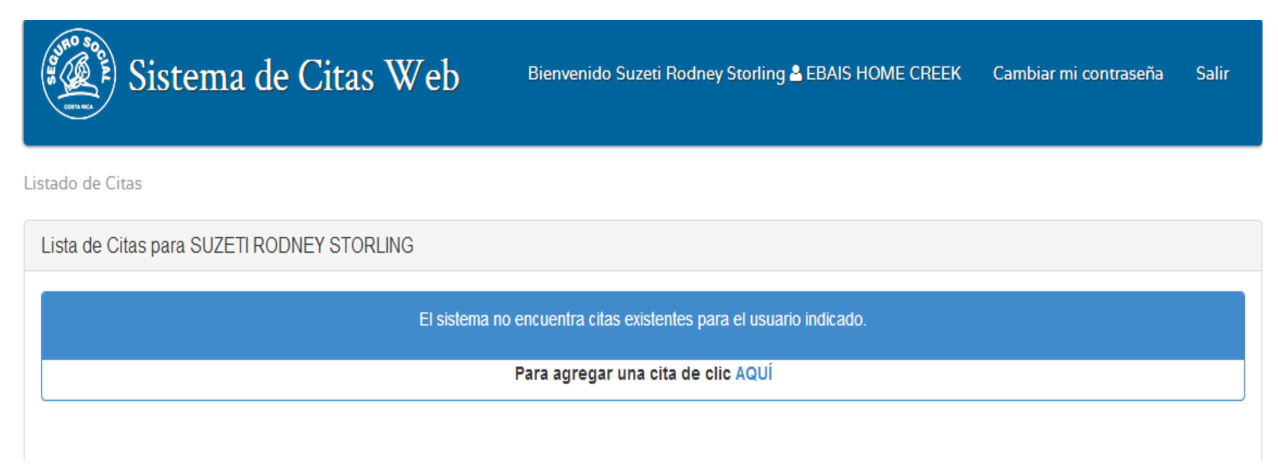


Figura 4.4 Listado de Citas Vacío

En caso que usted tenga hijos(as) menores de 12 años usted podrá ver esta pantalla de la siguiente forma:

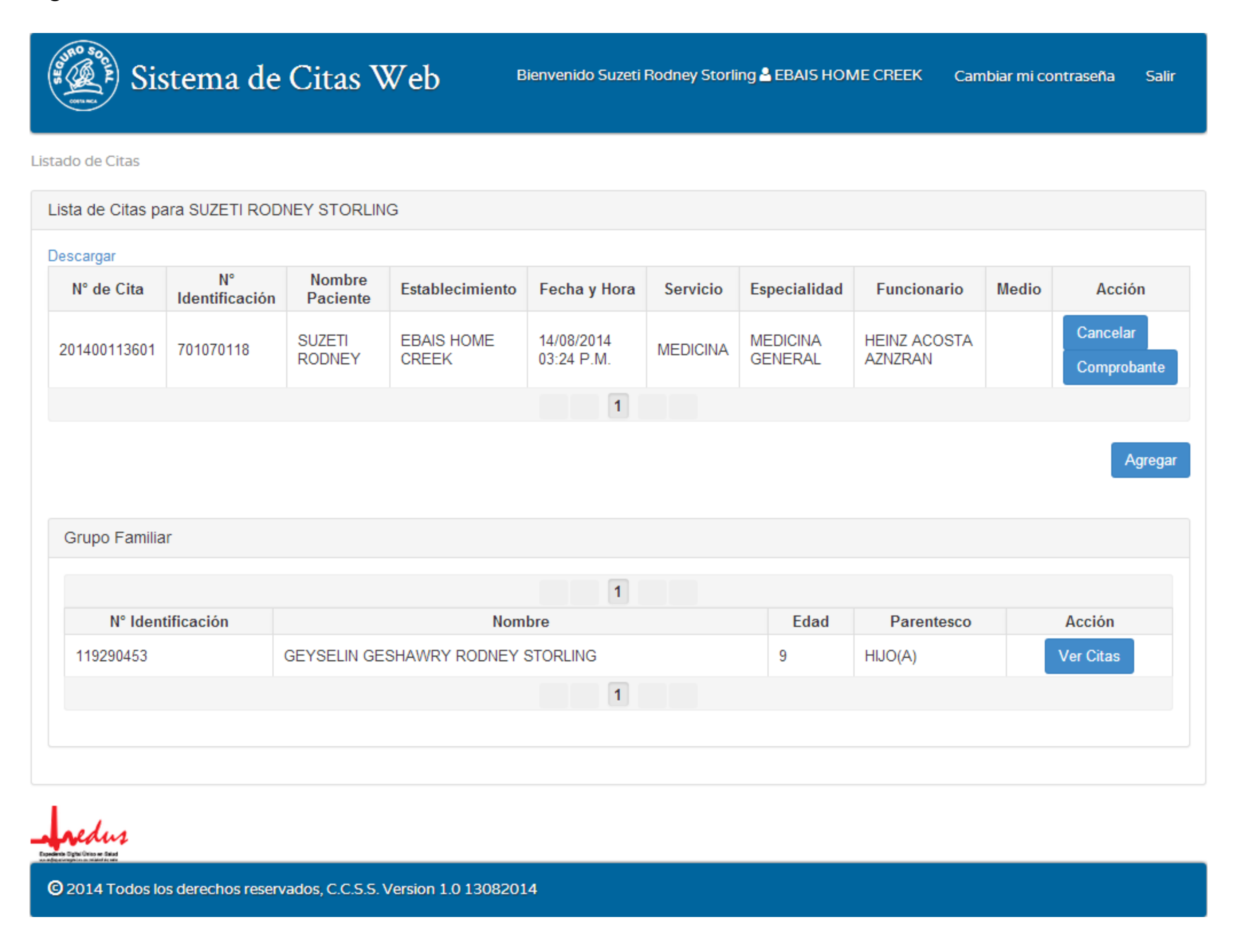


Figura 4.5 Listar Citas con Familiares

Si usted no cuenta con los permisos para ver el listado de citas se le informará de la siguiente manera:

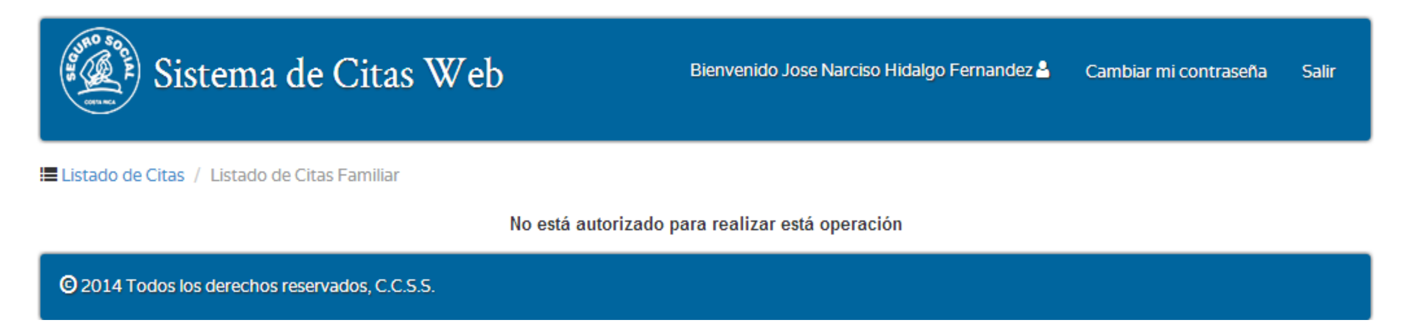


Figura 4.6 Listar Citas (No se puede realizar operación)

5. Registrar una cita

En la pantalla de listado de citas, se le mostrará el botón Agregar si posee citas ó un link para agregar la cita si no cuenta con las mismas.



Figura 5.1 Opción Agregar Cita Botón

Sistema de Citas Web

Bienvenido Suzeti Rodney Storling EBAIS HOME CREEK Cambiar mi contraseña Salir

Listado de Citas

Lista de Citas para SUZETI RODNEY STORLING

El sistema no encuentra citas existentes para el usuario indicado.

Para agregar una cita de clic AQUÍ

Figura 5.2 Opción Agregar Cita Link

Al darle clic, a continuación se mostrará la pantalla para registrar una cita, tal y como muestra la figura. En caso de que no existan cupos disponibles para la fecha seleccionada se muestra de la siguiente forma:



Figura 5.3 Solicitar Cita

En esta pantalla, usted podrá seleccionar el servicio requerido y la especialidad, al igual que la fecha en la que desea solicitar la cita. Según el establecimiento de salud, así será el número de servicios que se le presentará en pantalla. En caso de que solo exista un servicio y una especialidad correspondiente a este servicio, el sistema cargará automáticamente todos los datos, incluyendo los cupos de citas disponibles para la fecha actual.

Si se desea, usted podrá escoger otra especialidad de la lista:

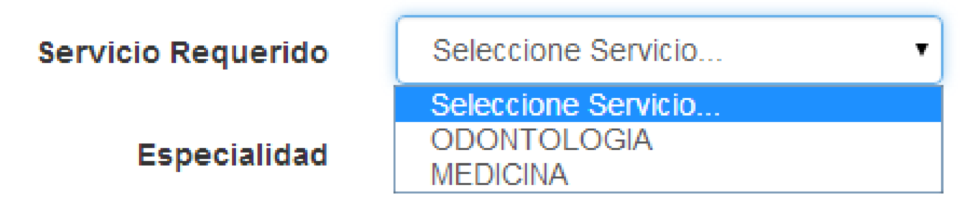


Figura 5.3.1 Dato Servicio Requerido

Dependiendo del servicio seleccionado, se cargarán las especialidades disponibles y usted podrá escoger la deseada:

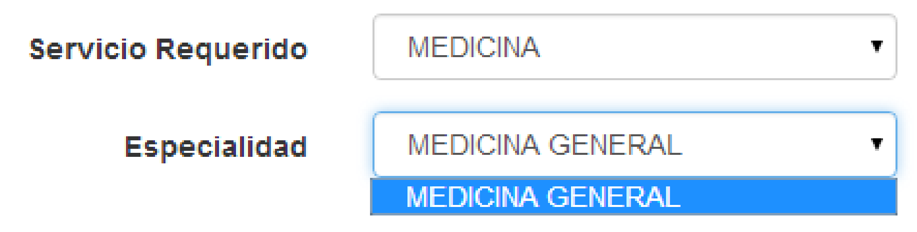


Figura 5.3.2 Dato Especialidad

Cuando se seleccione la especialidad (o ya sea que el sistema la cargue automáticamente), usted podrá seleccionar la fecha del día de hoy o del siguiente día en el calendario que el sistema le mostrará:



Figura 5.3.3 Dato Fecha Seleccionada

En caso de que no se encuentren citas, el sistema le desplegará un mensaje (No existen cupos disponibles) tal y como se muestra en la figura 5.3.

El sistema desplegará una lista con las citas que están disponibles para el día en curso como se muestra seguidamente.

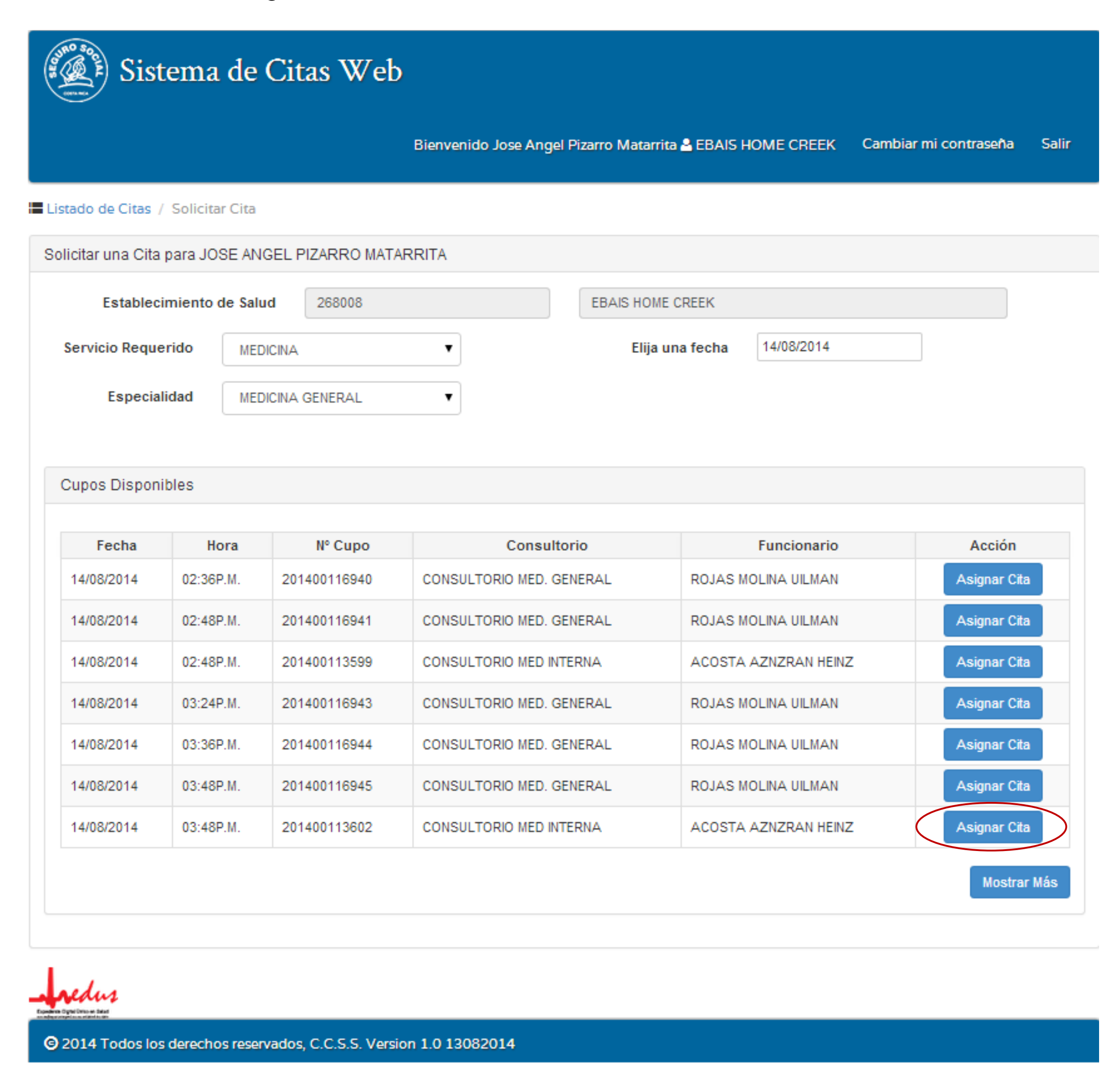


Figura 5.3.4 Lista Cupos Disponibles

Usted podrá seleccionar de la lista el cupo que desee para su cita, para registrarlo, deberá dar clic en el botón Asignar Cita que se encuentra en la columna Acción. Cuando de clic, aparecerá en pantalla una ventana de confirmación con la respectiva información de la cita solicitada.



Figura 5.3.5 Confirmación de Cita

Luego de verificar los datos, usted podrá dar clic en el botón Aceptar. El sistema automáticamente registrará la cita y lo redireccionará a la pantalla de listado de citas (Ver Figura 4.3) donde usted podrá ver la cita recién registrada. También se le enviará un correo con la confirmación de la cita al email registrado. En caso de no querer registrar el cupo seleccionado, usted podrá dar clic en el botón Cerrar.

Usted no puede asignar más de un cupo para un paciente por día, en caso contrario se le mostrará el siguiente mensaje:

El usuario ya tiene citas para este dia.

Figura 5.3.6 Confirmación de Cita (Mensaje de Error)

Errores como estos se pueden mostrar en los siguientes casos:

- El servicio o la especialidad no estén disponibles para el género del usuario.
- El paciente registrado haya fallecido.
- El paciente posea citas para ese mismo día o para la misma hora.
- Que haya un conflicto de tiempo en la agenda del médico con respecto a la cita que se desea solicitar.
- Que la cita haya sido asignada a otro usuario.
- Que el sistema haya sufrido un error interno.

En estos casos podrá dar clic en el botón Cerrar y volver a intentarlo.

En caso de que le usuario no tenga permisos para realizar la operación por algún motivo que detecte el sistema, este le mostrará un mensaje advirtiéndole de la situación.

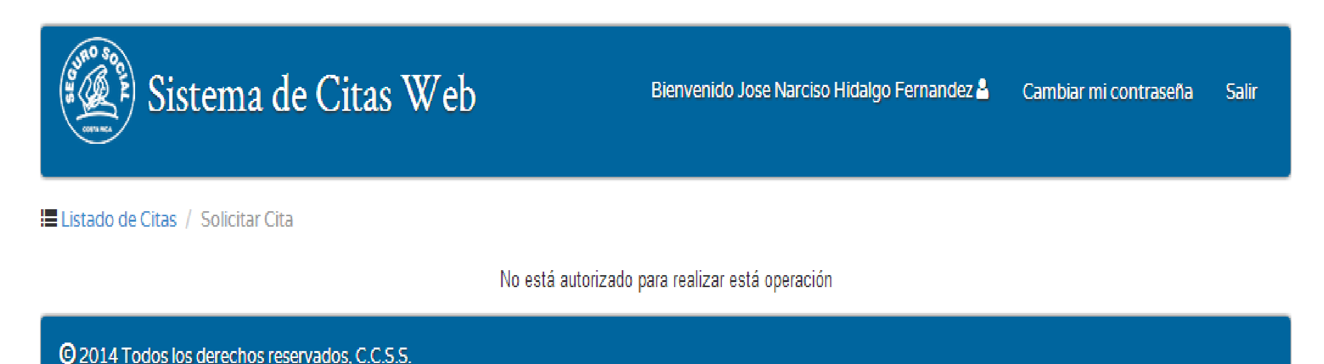


Figura 5.4 Solicitar Cita (No se puede realizar operación)

6. Cancelar Cita

6.1 Cancelar Cita Usuario

Para cancelar una cita usted debe seleccionar la siguiente opción como se muestra en la figura:



Figura 6.1 Opción Cancelar Cita

Al seleccionar esta opción se le desplegará la siguiente ventana, donde se le mostrarán todos los datos de la cita que usted cancelará:

Detalles de la Cita a Cancelar

¿Desea cancelar la cita?

N° de Cita	201400116913
Nombre	JOSE ANGEL PIZARRO MATARRITA
N° Identificación	700770066
Establecimiento	EBAIS HOME CREEK
Fecha	14/08/2014 07:00 A.M.
Servicio	MEDICINA
Especialidad	MEDICINA GENERAL
Funcionario	UILMAN ROJAS MOLINA
Motivo	

Cancelar Cita   Cerrar

Figura 6.1.1 Detalles de la Cita a Cancelar

Debe ingresar el motivo por el cual desea realizar la cancelación, de lo contrario el sistema le mostrará lo siguiente:

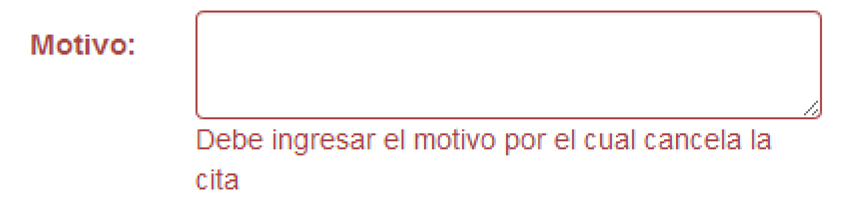


Figura 6.1.1.1 Error Motivo Cancelación

Al ingresar el motivo correctamente usted ya podrá dar clic en Cancelar Cita para realizar exitosamente dicha acción.

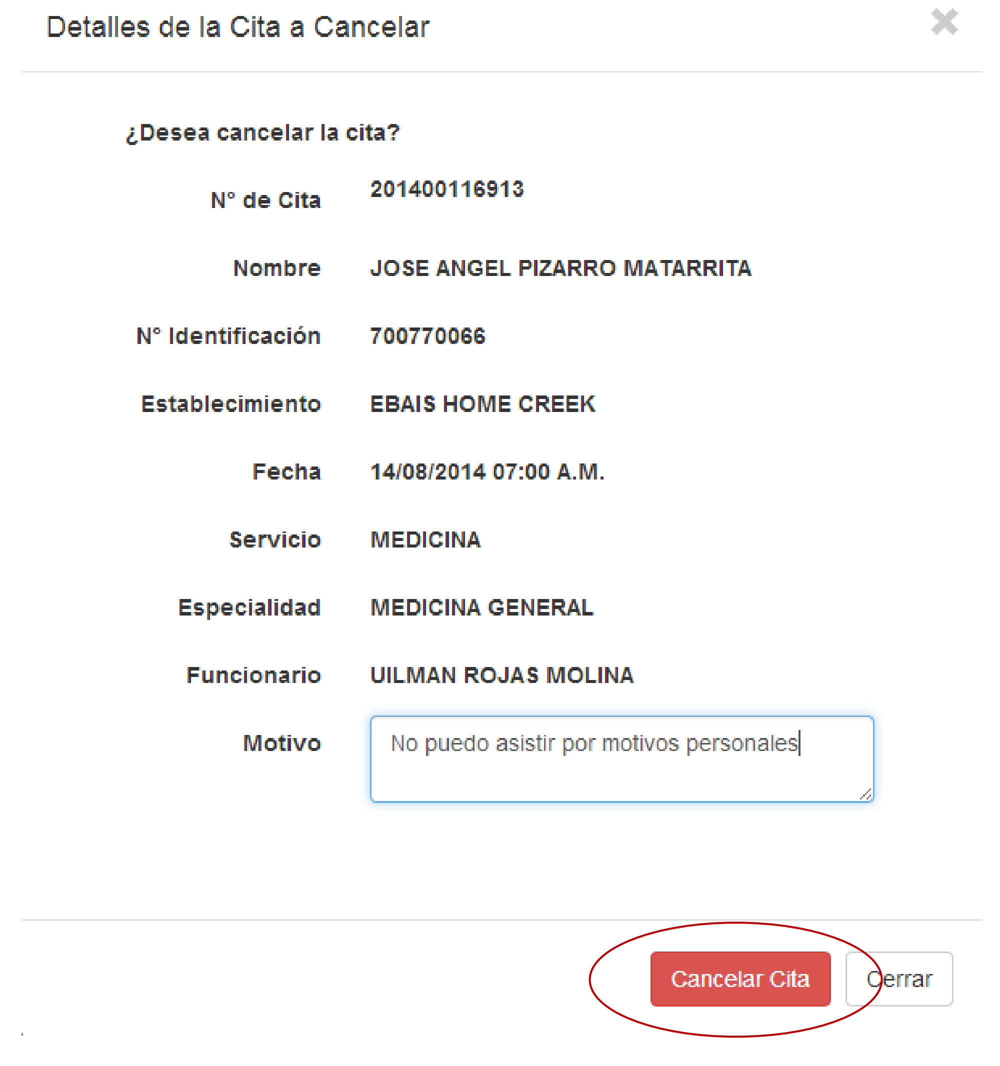


Figura 6.1.1.2 Cancelación

Nota: Al realizar esta acción tenga cuidado de no dar clic fuera de la ventana de cancelación para evitar problemas

Una vez cancelada la cita se le mostrará la siguiente pantalla:

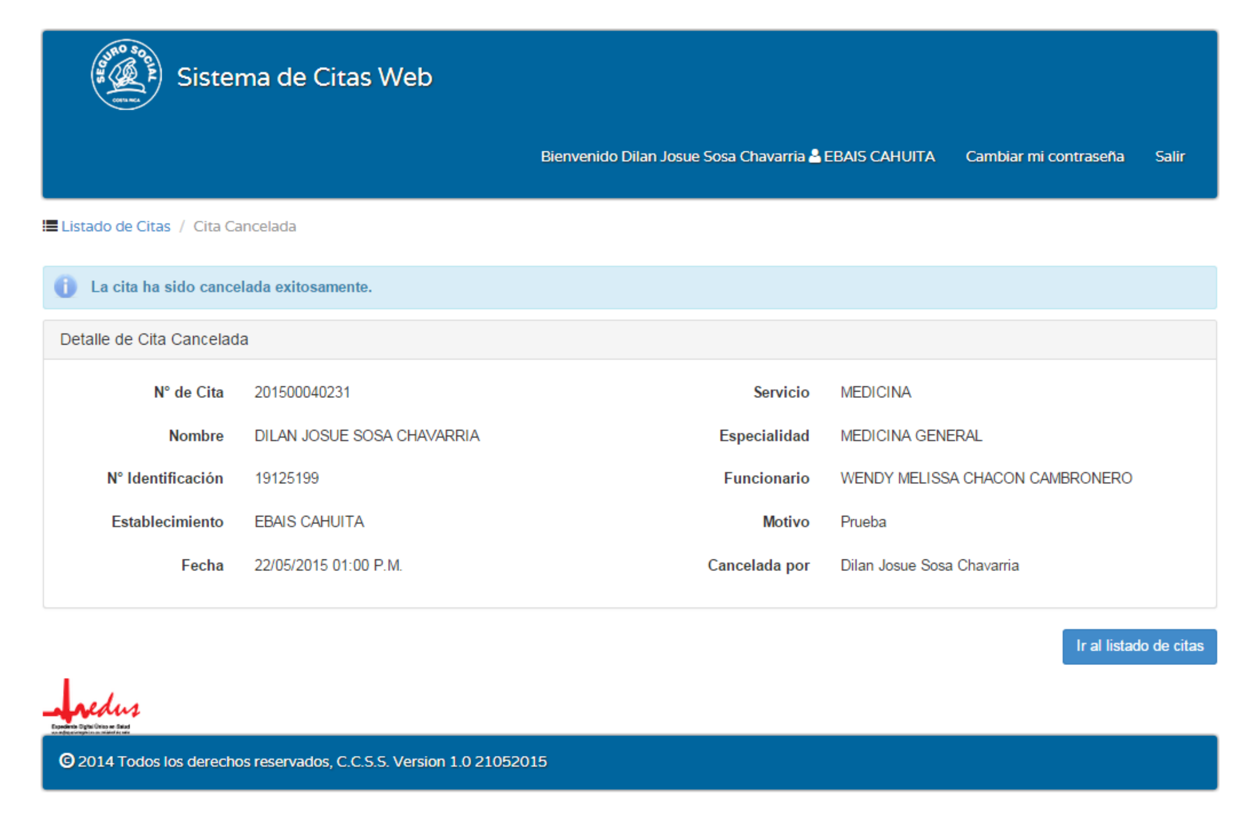


Figura 6.1.1.3 Confirmación Cita Cancelada

En caso de fallo con la comunicación con el sistema a la hora de cancelar una cita se le mostrará este mensaje:

Actualmente el sistema no puede comunicarse con el SIAC, por tanto no es posible cancelar la cita, intente más tarde.

Figura 6.1.1.4 Error Fallo del Sistema Cancelación

Al momento de cancelar la cita asegúrese de que la hora de la cita sea mayor al menos 5 minutos de la hora actual, de lo contrario se mostrará el siguiente mensaje de error:

El sistema solo permitirá cancelar citas cuya fecha/hora sea mayor al menos por 5 minutos a la fecha y hora actual.

Figura 6.1.1.5 Error en Hora de Cancelación

6.2 Cancelar Cita Familiar

Si usted desea cancelar una cita de su familiar primero debe darle clic en la opción señalada en la figura:

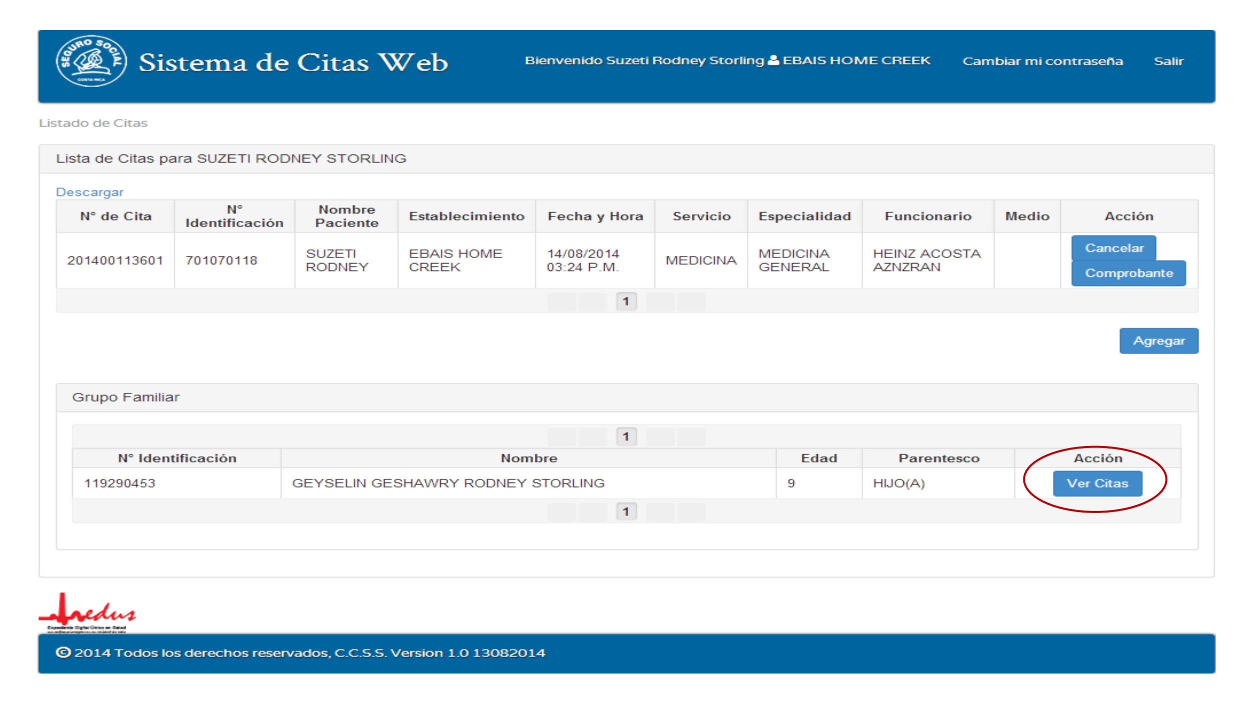


Figura 6.2.1 Opción Ver Citas Familiar

Una vez seleccionada dicha opción se le mostrarán las citas de su familiar de la siguiente manera:



Figura 6.2.2 Cancelar Cita Familiar

Para realizar la cancelación de una cita de un familiar debe hacer referencia al punto 5 de este documento.

7. Cambiar Contraseña



Figura 7 Opción Cambiar Contraseña

Al hacer clic en la opción señalada (Cambiar mi contraseña) se le presentará la siguiente pantalla:



Figura 7.1 Cambiar mi Contraseña

Usted deberá ingresar la clave actual con la que inicia sesión, si esta no fuese la misma, se le mostrará este mensaje:



Figura 7.2 Mensaje Contraseña Actual

Si usted ingresa la contraseña actual y la nueva contraseña es la misma el sistema le mostrará el siguiente mensaje:

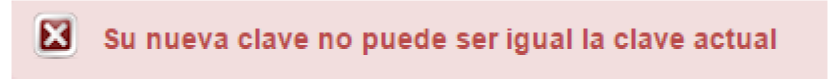


Figura 7.3 Mensaje Contraseña Actual y Nueva contraseña iguales

Al ingresar la nueva clave esta deberá cumplir con las Políticas de Seguridad (ver *Figura 3.8 Políticas de Seguridad*) si no coincide se le presenta el mensaje:



Figura 7.4 Mensaje Contraseña no cumple políticas

La nueva clave debe coincidir con la contraseña de confirmación, si no es así el sistema le muestra el siguiente mensaje:

Su contraseña nueva no coincide con la contraseña de confirmación

Figura 7.5 Contraseñas no coinciden

Si su clave anteriormente fue utilizada se le presentará el siguiente mensaje:



Figura 7.6 Contraseña anteriormente utilizada

De lo contrario deberá ingresar la nueva clave, la cual debe cumplir con las Políticas de Seguridad (ver *Figura 3.8 Políticas de Seguridad*). Si cumple con estas políticas usted deberá confirmar la clave y proceder a darle clic en el botón Cambiar Clave para terminar este proceso.

Si el cambio de contraseña es exitoso el sistema lo direccionará automáticamente a la página Listar Citas con un mensaje indicando que su contraseña fue modificada con éxito.

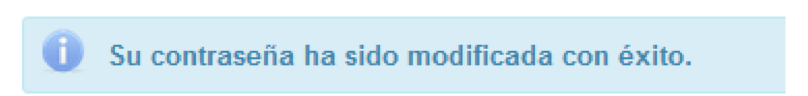


Figura 7.7 Cambio Contraseña Exitoso

8. ¿Olvidó su Contraseña?

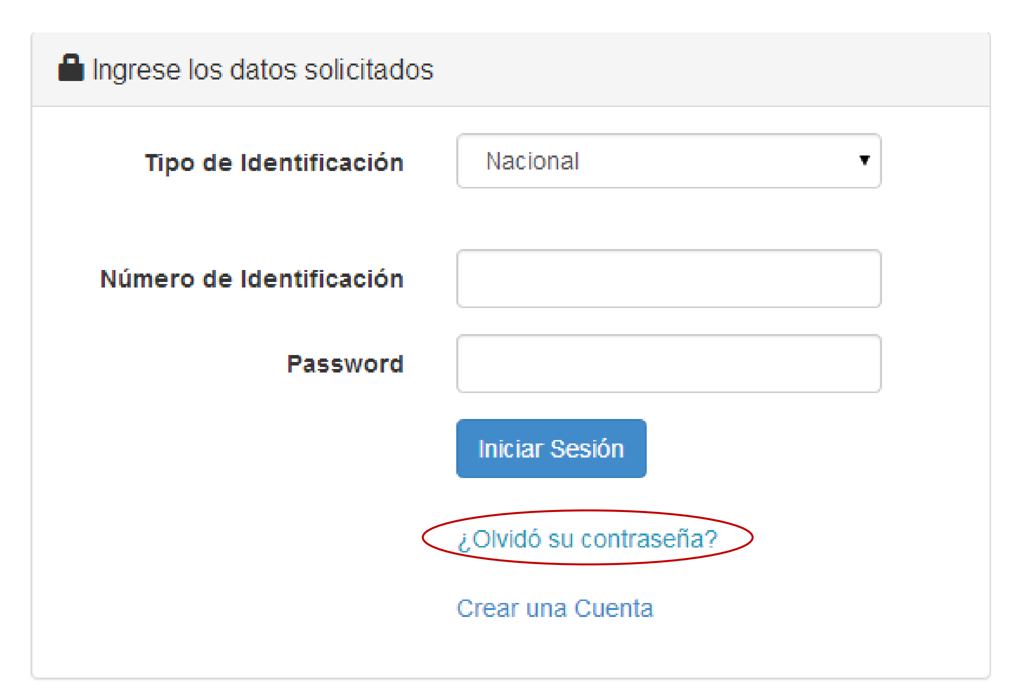


Figura 8 Opción Olvidó su Contraseña

Al dar clic sobre esta opción se direccionará a la siguiente pantalla:

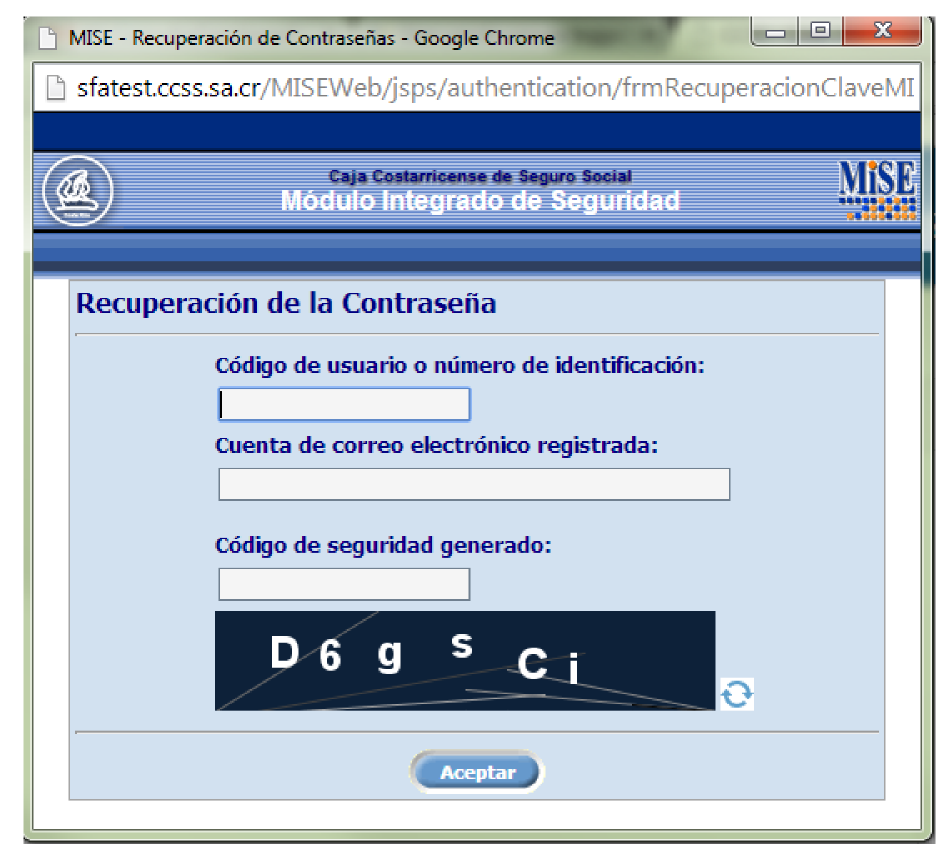


Figura 8.1 Recuperación de Contraseña

En dicha pantalla usted deberá ingresar su código de usuario o número de identificación, su correo electrónico con el que se encuentra registrado y los caracteres que se le presentan en el recuadro en negro.

Una vez ingresado estos datos, usted deberá darle clic en el botón Aceptar y se le mostrará el siguiente mensaje:

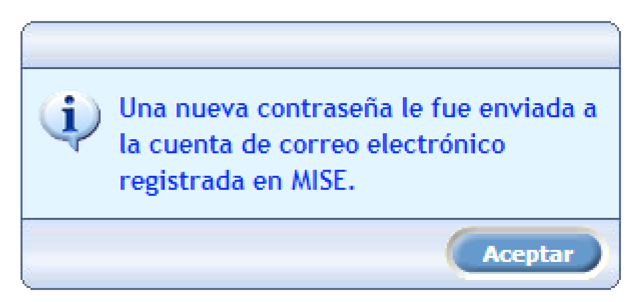


Figura 8.2 Mensaje Recuperación de Contraseña

En su correo recibirá una nueva contraseña con la que iniciará sesión.

Al iniciar sesión con esa contraseña el sistema lo redireccionará a la página de Cambiar Clave ya que la clave ha caducado. Se le muestra el siguiente mensaje:

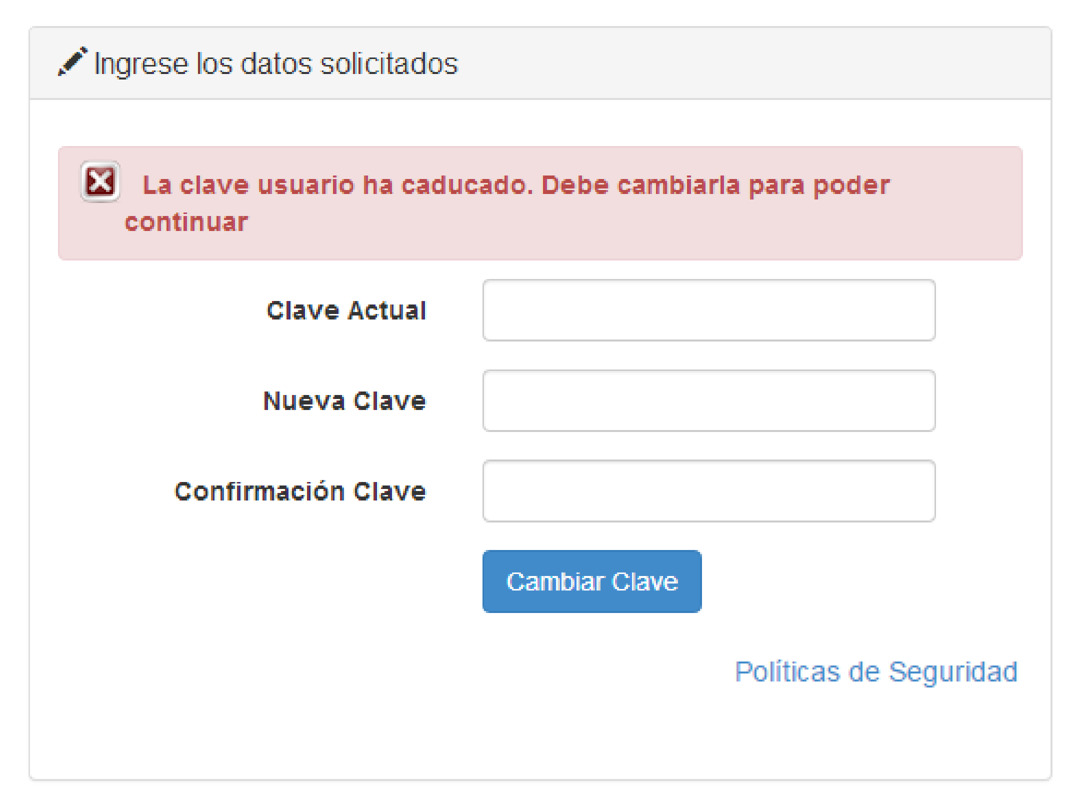


Figura 8.3 Mensaje Clave Caducada

En esta pantalla usted deberá seguir los mismos pasos que se realizan en la opción Cambiar mi contraseña (Ver punto 7).

9. Cerrar Sesión

Si desea salir del sistema usted deberá dar clic en la opción señalada a continuación:



Figura 9 Pantalla Salir

Una vez que usted de clic en la opción anterior el sistema lo direccionará a la página de Iniciar Sesión.

Para todos los puntos anteriores usted tendrá la oportunidad de navegar a través de las diferentes opciones que ofrece el sistema dependiendo de la opción en la que usted se encuentre como se muestra en la figura que lo ejemplifica:

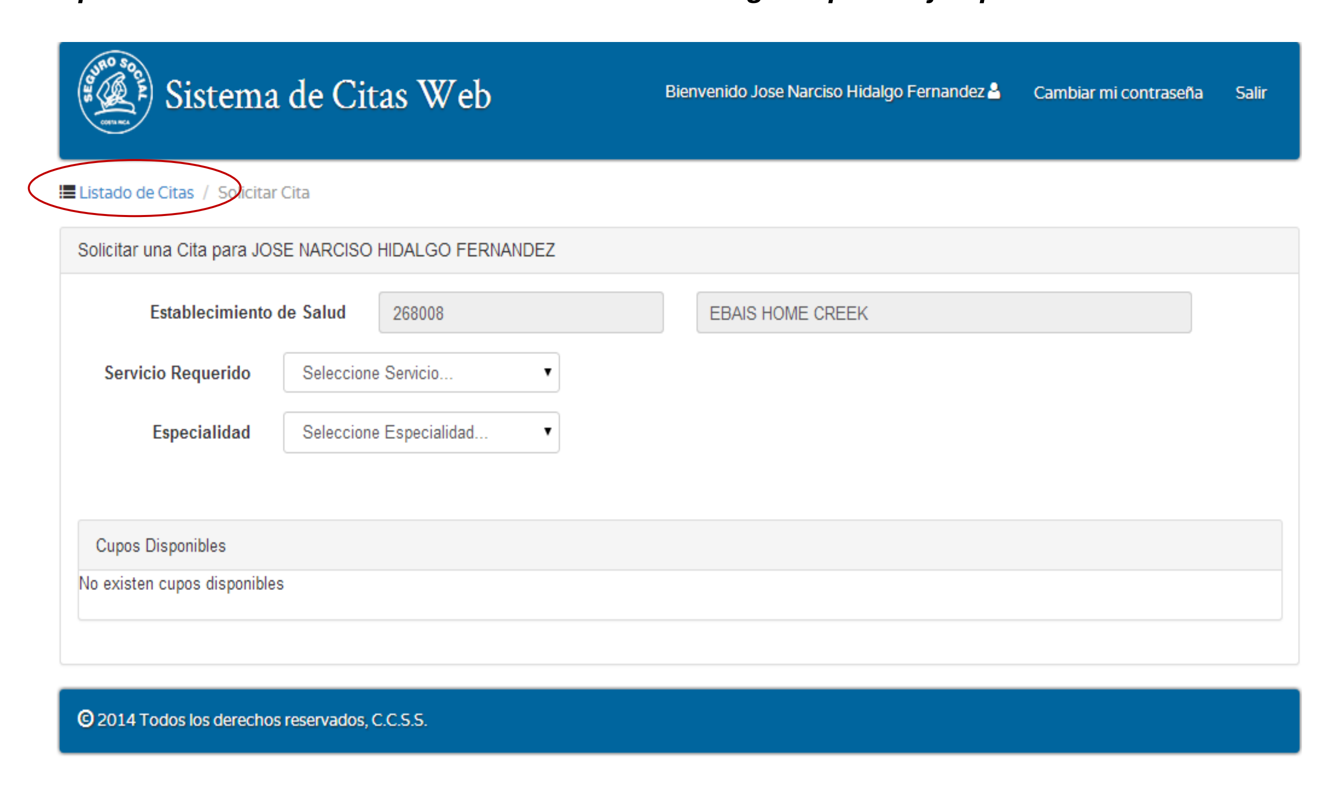


Figura 10 Pantalla Navegación